

Ile skarg wpłynęło na teleporady?

Kategoria: Komisja Wspólna Rządu i Samorządu Terytorialnego

Opublikowano: środa, 25, sierpień 2021 10:48

Patrycja Grebla-Tarasek

Odsłony: 722

W odpowiedzi na wniosek współprzewodniczącego Zespołu ds. Ochrony Zdrowia i Polityki Społecznej KWRiST, dotyczący teleporad w POZ i sposobu ich udzielania oraz ilości skarg jakie wpłynęły do NFZ, Ministerstwo Zdrowia przygotowało następującą odpowiedź.

Jak wskazuje resort zdrowia, teleporada nie może być jedyną formą udzielania świadczeń. Porady w trybie zdalnym mogą być udzielane wyłącznie gdy ocena stanu i zakres niezbędnych czynności do zrealizowania na rzecz pacjenta, nie wymaga osobistej obecności personelu medycznego.

Każdy pacjent ma prawo zgłosić wolę osobistego spotkania z lekarzem. Korzystanie z teleporady jest możliwe gdy: istnieje podejrzenie zakażenia wirusem COVID-19, pacjent potrzebuje recepty na leki niezbędne do kontynuacji leczenia, a lekarz posiada jego dokumentację medyczną, pacjent potrzebuje zaopatrzenia na wyroby medyczne jako kontynuację poprzedniego zlecenia, pacjent potrzebuje zaświadczenia oraz dziecko, które nie ma 6 lat korzysta z porady kontrolnej, którą lekarz ustalił podczas bezpośredniej wizyty i która nie polega na fizycznym badaniu.

Departament Kontroli NFZ dokonał kontroli dostępności świadczeń. Dostępność oceniana była według następujących kryteriów:

- uzyskano połączenie w ciągu trzech prób – podmiot zapewnia dostępność telefoniczną,
- uzyskano połączenie w ciągu 4-8 prób – istnieje ograniczona dostępność telefoniczna,
- nie nawiązano połączenia telefonicznego w ciągu 8 prób wykonanych jednego dnia w godzinach od 8 do 16 – brak dostępności telefonicznej.

W wyniku kontroli ustalono, że dostępność telefoniczna zapewniona była w 733 miejscach na 830 skontrolowanych. Departament obsługi klienta NFZ wskazał, że w skali kraju wpłynęło 1 518 skarg dotyczących świadczeń realizowanych w POZ w formie teleporad. Połowa z tych skarg okazała się zasadna.